

**STRATEGI PELAYANAN YAYASAN KEMANUSIAAN KOTAK AMAL
INDONESIA DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Oleh:

Ulin Nuha
I000170105

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN YAYASAN KEMANUSIAAN KOTAK
AMAL INDONESIA DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:



Ulin Nuha
1000170105

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Fauzul Hanif Noor Athief, Lc., M.Sc.
NIDN : 0622059102

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN YAYASAN KEMANUSIAAN KOTAK
AMAL INDONESIA DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**

OLEH

ULIN NUHA
I000170105

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 09 April 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

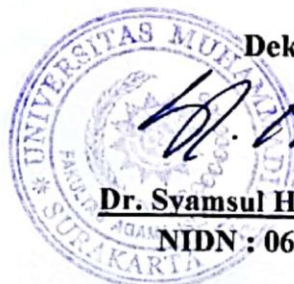

Dewan Penguji:

- 1. Fauzul Hanif Noor Athief, Lc., M.Sc.**
(Ketua Dewan Penguji)
- 2. Lukman Hakim, Lc., M.H.**
(Anggota I Dewan Penguji)
- 3. Drs. Harun, MH.**
(Anggota II Dewan Penguji)


(.....)

(.....)

(.....)


Dekan,

Dr. Syamsul Hidayat, M.Ag.
NIDN : 0605096402

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 26 Maret 2021

Penulis,



Ulin Nuha
I000170105

STRATEGI PELAYANAN YAYASAN KEMANUSIAAN KOTAK AMAL INDONESIA DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR

Abstrak

Pertumbuhan jumlah Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Indonesia semakin berkembang mulai dari tingkat sederhana hingga profesional dengan berbagai layanan dan program yang ditawarkan kepada masyarakat ataupun donatur. Hal ini mendorong tiap lembaga zakat untuk mencari strategi yang tepat dalam meraih kepercayaan dan loyalitas dari donatur agar lembaga tersebut dapat menjalankan kegiatannya dengan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan yang digunakan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam strategi tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi yang dianalisis dengan metode deduktif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa strategi yang digunakan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur adalah strategi pelayanan prima dengan melakukan 3 tahapan strategi; perumusan strategi, pelaksanaan strategi dengan dua langkah yakni tata laksana dan eksternal, dan terakhir evaluasi strategi yang dilakukan secara berkala. Sarana pelayanan yang memadai sesuai minat donatur menjadi faktor utama pendukung jalannya strategi tersebut, dan terbatasnya jumlah petugas amil zakat menjadi salah satu faktor penghambat jalannya strategi.

Kata kunci: Strategi, Loyalitas, Pelayanan prima.

Abstract

The growth in the number of Amil Zakat Institutions (LAZ) in Indonesia is growing from a simple level to professional with a variety of services and programs offered to the public or donors. This encourages each zakat institution to find the right strategy in gaining trust and loyalty from donors so that the institution can carry out its activities to the maximum. This research aims to find out the service strategy used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in maintaining donor loyalty and to know the supporting and inhibitory factors in the strategy. This type of research is field research with qualitative descriptive methods. Data collection using interviews and documents analyzed by deductive methods. The results explain that the strategy used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in maintaining donor loyalty is a prime service strategy by performing 3 stages of strategy; strategy formulation, implementation of strategies with two steps, namely the conduct of ambassadors and external, and finally the evaluation of strategies carried out periodically. Adequate service facilities in accordance with the interests of donors become the main factors supporting the course of the strategy, and the limited number of officers amil zakat become one of the factors inhibiting the course of the strategy.

Keywords: Strategy, Loyalty, Excellent service.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pengelolaan zakat di Indonesia semakin intensif setelah diterbitkannya UU Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Berdasarkan Undang-undang tersebut zakat dapat dikelola oleh Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan Amil Zakat (BAZ) yakni lembaga yang dibentuk oleh pemerintah, sedangkan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yakni lembaga yang dibentuk oleh masyarakat, dimana kedua lembaga ini merupakan lembaga nirlaba (non profit) yang memiliki tugas mengumpulkan, mengelola, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Maka pendirian BAZ dan LAZ bukan untuk mencari keuntungan, tetapi untuk nilai-nilai moral yang diemban oleh lembaga itu sendiri. Sumber pendanaan juga berasal dari donasi masyarakat yang membayar zakat.

Saat ini pertumbuhan jumlah lembaga pengelola zakat semakin berkembang mulai dari tingkat sederhana hingga profesional dengan beragam pelayanan dan program yang ditawarkan kepada masyarakat ataupun donatur. Banyaknya lembaga pengelola zakat membuat masyarakat bimbang dalam memilih lembaga pengelola zakat yang unggul dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Karena dengan adanya pelayanan yang baik, maka akan muncul timbal balik rasa percaya dan loyalitas dari para donatur. Dengan demikian, hal ini mendorong tiap lembaga pengelola zakat mencari strategi pelayanan yang tepat untuk meraih kepercayaan dan loyalitas agar lembaga tersebut dapat menjalankan kegiatannya dengan maksimal.

Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia termasuk Lembaga Amil Zakat yang beropersional di bidang dakwah, pendidikan, pemberdayaan ekonomi umat dan kemanusiaan, juga menghimpun dan mengelola dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf). Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia berdiri pada Sabtu, 2 Rabiul Awal 1440 H atau 10 November 2018 di Surabaya. Namun sebagai organisasi nirlaba yang masih berusia muda, Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia sudah memiliki 17 kantor Cabang dan sudah tergabung dalam anggota Forum Zakat (FOZ). FOZ merupakan asosiasi badan pengatur

zakat dan wadah bagi seluruh asosiasi BAZ dan LAZ Indonesia. Selain itu, perkembangan jumlah donatur Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah donatur 10712, tahun 2019 jumlah donatur 11174, dan tahun 2020 jumlah donatur mencapai 11911. Hal ini membuktikan bahwa Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dapat memberikan kepuasan dengan pelayanan yang baik, sehingga para donatur loyal kepada Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia. Kesuksesan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur tersebut dapat memberikan dorongan terhadap lembaga zakat lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik ingin mengkaji terkait bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam strategi tersebut.

2. METODE

Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang tergolong pada penelitian lapangan (*field research*) karena data diperoleh dari lapangan. Penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan realita lapangan yang diamati dan menganalisis kejadian di daerah tertentu.

Data primer merupakan bahan utama dalam penelitian ini dilengkapi data sekunder berupa kajian kepustakaan. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara pada pengurus Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dan Donatur. Hasil analisa dijelaskan dengan metode deduktif, yaitu pengambilan kesimpulan dari umum ke khusus.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Strategi Pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia Dalam Menjaga Loyalitas Donatur

Strategi pelayanan yang digunakan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia ialah pelayanan prima, dengan melakukan 3 tahapan strategi diantaranya perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi.

a. Perumusan Strategi

Munculnya perumusan strategi karena LAZ merupakan lembaga kepercayaan yang memiliki tugas mengelola dan mendistribusikan dana ZISWAF sehingga bagaimana cara Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia mampu mencapai kepercayaan masyarakat tersebut, diantaranya dengan memberikan pelayanan prima sehingga donatur akan semakin loyal

b. Pelaksanakan Strategi

Pada tahap pelaksanaan ada 2 langkah penting yang dilakukan oleh lembaga, yaitu tata laku duta dan eksternal.

1) Tata laku duta

Standar tata laku duta lembaga dalam memberikan pelayanan prima yang disesuaikan dengan konsep teori pendekatan A6 berupa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab.

2) Eksternal

Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia memberikan kebutuhan donatur, seperti jemput donasi, memberikan bingkisan, majalah, dan souvenir, serta menyediakan website, dan layanan pembayaran online.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi yang dilakukan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia terdiri dari evaluasi harian, pekanan, triwulan, tahunan, dan Home visit setiap bulan sekali ke salah satu cabang.

Implementasi strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dapat dikatakan berhasil dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat untuk membayar zakat, infaq, sedekah, wakaf (ZISWAF) sehingga Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia menjadi lembaga kepercayaan yang dapat membuat donatur merasa puas dan loyal. Hal ini terlihat dalam tabel perkembangan donatur Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dibawah ini:

Tabel 2

Perkembangan Donatur Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Donatur
1	2018	10712
2	2019	11174
3	2020	11911

Sumber : Majalah Keluarga Amal

Tabel diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah donatur mengalami peningkatan terhitung dari tahun 2018 sampai 2020.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Strategi Pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia Dalam Menjaga Loyalitas Donatur

Faktor pendukung dan penghambat pada strategi pelayanan yang dilakukan lembaga dalam menjaga loyalitas donatur :

a. Faktor Pendukung

- 1) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul.
- 2) Tersedia sarana pelayanan yang memadai sesuai minat para donator seperti layanan pembayaran donasi melalui transfer, QRIS, dan E-Wallet yang sudah disediakan oleh lembaga.

- 3) Memberikan tampilan media (website, brosur, dan majalah) dengan *design* rubrik yang menarik.
- 4) Sambutan baik dan ramah dari donator ketika petugas amal datang ke rumah untuk mengambil donasi.

b. Faktor Penghambat

- 1) Terbatasnya jumlah petugas amal zakat.
- 2) Sulitnya mencari SDM terkhususnya petugas amal zakat
- 3) Beberapa petugas amal zakat tidak bekerja fulltime karena ada yang bekerja ditempat lain
- 4) Pemahaman donatur masih belum memadai mengenai zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF)

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dalam menjaga loyalitas donatur, Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia menggunakan strategi pelayanan prima. Bentuk impelentasi dari pelayanan prima yang dilakukan ialah melakukan dua hal penting, yakni tata laku duta dan eksternal. Dalam tata laku duta, lembaga menerapkan teori konsep pelayanan prima A6 kepada donatur, diantaranya menunjukkan sikap yang ramah dan profesional ketika melayani donatur, memberikan perhatian lebih kepada donatur, proaktif dalam menangani keluhan donatur, menunjukkan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan sopan, memiliki standar kualitas *performance* yang rapi dan bersih, serta mereport seluruh kegiatan dan laporan keuangan yang dipublikasikan kedalam majalah. Tindakan pelayanan eksternal yang dilakukan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia ialah jemput donasi, memberikan bingkisan, majalah, dan souvenir, serta menyediakan website, dan layanan pembayaran online. Strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas donatur telah berhasil terlihat dari jumlah donatur yang banyak dan pertumbuhan jumlah donatur yang terus meningkat setiap tahunnya.

Sarana pelayanan yang memadai sesuai minat donatur menjadi faktor utama pendukung jalannya strategi tersebut. Diantara faktor pendukung lainnya ialah kualitas SDM yang unggul, tampilan media dengan rubrik *design* yang menarik, dan sambutan baik dan ramah dari donatur kepada petugas amil zakat. Selain faktor pendukung yang menyebabkan strategi bisa berjalan optimal, terdapat pula faktor penghambat yang menyebabkan strategi tidak bisa berjalan optimal. Diantara faktor penghambat yang dialami oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia ialah terbatasnya jumlah petugas amil zakat, sulitnya mencari petugas amil zakat, beberapa petugas amil zakat tidak bekerja fulltime, dan pemahaman donatur masih belum memadai mengenai ZISWAF

4.2 Saran

Berkembangnya lembaga amil zakat saat ini disarankan dapat menjadikan tiap lembaga zakat untuk mencari strategi yang tepat dalam meraih kepercayaan dan loyalitas dari donatur agar lembaga tersebut dapat menjalankan kegiatannya dengan optimal.

Peneliti selanjutnya disarankan dapat mengkaji lebih dalam terkait strategi yang dilakukan oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, terutama pada strategi pelayanan yang diberikan kepada donatur.

DAFTAR PUSTAKA

- Irkhamiyat. 2017. "Evaluasi Persiapan Perpustakaan Stikes 'Aisyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital". *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No 1.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditarama.